



HELP DONNA srl

POLITICA PER LA QUALITÀ

Nella Residenza Sanitaria Assistenziale, è attivo un progetto di lavoro che si propone i seguenti obiettivi.

A) Soddisfazione del Cliente

La soddisfazione del Cliente è perseguita attraverso :

1. personalizzazione delle prestazioni sanitarie (infermieristiche, riabilitative e assistenziali) salvaguardando il rispetto pieno della dignità e libertà personale, la prosecuzione dei rapporti sociali e della vita di relazione, in un ambiente il più possibile simile a quello di provenienza, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'ospite;
2. coinvolgimento delle famiglie degli ospiti nei programmi di recupero, anche attraverso forme di collaborazione diretta con il personale della RSA attivando anche coloro che, se pur al di fuori di rapporti di parentela, intrattengono con l'ospite relazioni di carattere affettivo;
3. miglioramento dei contatti con il territorio, enti, istituzioni ed associazioni, al fine di integrare al meglio la RSA con l'ambiente locale;
4. creazione di un percorso di cura "globale" per il cliente dalla fase diagnostica, a quella terapeutica e ricreativa;
5. riduzione dei tempi di attesa per l'effettuazione delle prestazioni
6. costante informazione delle opportunità offerte al cliente, attraverso la distribuzione di materiale divulgativo;
7. attenta osservanza delle normative in tema di privacy (Regolamento (Ue) 2016/679);

B) Soddisfazione del personale

La soddisfazione del personale è perseguita attraverso:

1. l'utilizzo ottimale delle risorse umane presenti e la valorizzazione delle relative competenze;
2. la condivisione degli obiettivi comuni e della politica della qualità attraverso lo strumento della discussione in riunioni periodiche;
3. attenta osservanza delle normative in tema di sicurezza del lavoratore (Legge 81/08)
4. definizione di un piano di formazione continua tale da soddisfare le esigenze formative individuate;

C) Processo di qualità mediante:

1. la diffusione tra tutto il Personale di una nuova mentalità e di un nuovo approccio al lavoro, orientati alla prevenzione della non conformità ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate;
2. il monitoraggio e la misurazione dei processi attraverso il sistema degli indicatori;
3. l'individuazione, la pianificazione ed il periodico riesame degli obiettivi di miglioramento sia per quanto riguarda lo specifico contesto della Qualità che, più in generale, per la gestione delle risorse e dei flussi informativi;
4. l'uso appropriato ed oculato di tutte le risorse materiali a disposizione;
5. la consegna di una scheda per la segnalazione di disfunzioni, osservazioni, denunce e proposte.

Villalago, li 11/03/2024

Presidente
Dott. A. Piccinini